

丽江机场 2022 年保洁、客舱保洁及行李推车管理服务项目监管考核实施办法

一、概述

（一）为提高丽江机场保洁、客舱清洁服务及行李推车管理服务水平，规范保洁公司的服务和管理，使机场保洁、客舱清洁及行李推车管理标准和其他有关规定得到有效落实，全面提升丽江机场服务质量，给广大旅客提供良好的出行环境，确保丽江机场环境卫生与硬件设施及软件服务相匹配，树立优质服务窗口形象，实现环境卫生长效管理，使机场环境整洁得到进一步改善，机场根据实际特制定本办法。

（二）本考核实施办法在业务实施过程中，可根据国家及行业相关标准、上级部门相关标准以及丽江机场实际情况的变化进行必要的修订，保洁公司应承诺遵守现有的考核办法以及未来经过修订后的考核办法。

（三）本办法对服务单位进行日常计分考核，包含服务过程中的现场保洁操作，安全，服务、人员培训、巡查记录等方面，根据现场检查、台账抽查、安全服务差错整改情况、突发事件处理等方面进行评分，按照季度通报和季度考核的方式对合作公司进行全面考核，并根据考核结果给予相应的奖惩。

二、履约保证金考核方式

（一）考核标准

1.1 丽江机场根据本办法及双方签署的合同中相关安全服务标准对合作单位进行考核。每季度为一个考核周期，考核基准分为 100 分，根据工作开展情况进行加扣分；保洁公司季度考核总分超过 95（含）分以上不予考核，每季度平均分不作累计计算，下季度重新按 100 分计算；由于丽江机场航站楼保洁、场区保洁、停机坪保洁、客舱清洁及行李推车管理项目安全服务考核标准不一致，每个季度机场将对上述五个项目进行考核，最终折算为平均分并按照上述标准进行考核。

季度考核总分 95-90 分，按每分 500 元进行考核；

季度考核总分 89-80 分，按每分 700 元进行考核；

季度考核总分 79-70 分，按每分 900 元进行考核；

季度考核总分 70（不含）分以下，按每分 1200 元进行考核（最高考核不超过 4 万元）。

每季度考核的总分值与每个分数段的考核金额对应换算得出实际考核的金额，保洁公司根据丽江机场开具的考核单，至丽江机场财务部缴纳考核费用，并将丽江机场开具的缴款凭据复印件交到丽江机场处备案。

季度考核总分计算方法：如保洁公司季度综合得分为 75 分，则考核金额 = $(95 - 75) * 900$ 元 = 18000 元；如保洁公司季度综合得分为 65 分，则考核金额 = $(95 - 65) * 1200$ 元 = 36000 元。

季度考核低于 80（不含）分，对保洁公司的法定代表进

行约谈，并督促整改。

连续两个季度考核低于 70 分，属严重违约，考核金五万元整。

连续三季度考核低于 70 分，丽江机场有权根据相关合同条款解除合同。

1.2 安全违约处理

保洁公司应当严格按照国家法律法规及行业标准对保洁作业过程进行安全监管，确保作业过程安全，若因保洁公司自身管理等原因存在重大安全隐患或造成各类安全事故的，丽江机场有权从保洁公司缴纳的履约保证金中扣除相应金额作为违约处理，每发生一起将视情节严重程度一次性扣除人民币 2000 元整至全部履约保证金不等，情节严重的，保洁公司须赔偿机场相应损失并承担相应连带责任。

（二）监管考核要求

2.1 保洁公司根据双方签署的合同要求配置保洁、客舱清洁及行李推车相关岗位人员，各区域岗人员必须按照丽江机场合同要求的最低配置标准，机场将每季度抽查一次保洁公司人员情况。

2.2 保洁人员必须统一着装，仪容整洁，佩戴工作牌，文明保洁作业，合作单位进入工作现场需整洁有序，列队进入。

2.3 丽江机场以现场管理为抓手进行对标检查，以丽江机场签订的保洁及行李推车合同、招标文件、管理规定等法律依据，对照现场各类项目情况从安全、服务、管理等方面

对保洁公司进行检查考核。

2.4 保洁公司应建立保洁、客舱清洁及行李推车业务相关管理规范及制度，并确保各类台账记录规范齐全。

2.5 保洁、客舱清洁及行李推车项目作业要求按照合同相关附件标准要求执行。

2.6 如遇上级检查考核、重大活动保障、节假日和航班大面积延误突发事件等，保洁公司应无条件服从丽江机场的安排和调度，配合丽江机场完成各项保障工作任务。

2.7 保洁公司应接受机场、社会监督检查，对媒体曝光和旅客投诉、巡视检查发现的问题及时整改，做到有整改(考核)记录和回复意见。

2.8 其他：培训管理、特殊保障、报送材料、会议通报等均为机场对保洁公司考核范畴。未列出的项目，只要在合同规定的保洁范畴均属于考核内容。

2.9 丽江机场于每季度结束后对保洁工作开展情况进行考核，并将考核情况向有关部门通报。

2.10 保洁计分考核基准分为 100 分，按季度进行。扣分：单项单次最高一次性扣 10 分，最低一次性扣 1 分；加分：单项单次最高一次性加 10 分，最低一次性加 1 分。非业务性加分，如好人好事、拾金不昧、见义勇为等每月累计加分不超过 5 分。

(三) 具体监管考核项目

3.1 丽江机场候机楼及场区保洁质量监管考核

3.1.1 扣分项

3.1.1.1 保洁质量方面

3.1.1.1.1 保洁公司同类项目发生问题，第一次整改，第二次视情节严重程度扣 1 - 5 分，第三次起累加扣分。

3.1.1.1.2 未按照保洁标准要求频次保洁的，每次视情节严重程度扣 1 - 5 分。

3.1.1.1.3 未按照工作计划做深保洁或深保洁项目不达标、不合格的，每次视情节严重程度扣 1 - 3 分。

3.1.1.1.4 出现动态垃圾保洁公司没有在规定时间内处理的，每天发现 3 次以上，扣 1 分。

3.1.1.1.5 廊桥未按照标准要求清洁而发生责任事故的，每次视情况严重性扣 3 - 10 分。

3.1.1.1.6 登机口未按照时间要求完成保洁工作的，每次视情节严重程度扣 1 - 5 分。

3.1.1.1.7 垃圾未按照规定时间要求清理或垃圾桶没有按照时间标准要求清洁的，一周内发现两次，扣 1 分。

3.1.1.1.8 卫生间台账记录漏缺、不完善的，同一区域，第一次提醒，第二次扣 1 分，第三次起累加扣分。

3.1.1.1.9 保洁间工具未按照要求规范摆放，不整洁，一周内同一区域发现三次，扣 1 分。

3.1.1.1.10 保洁工具没有按照要求消毒、清洗的，每次视情节严重程度扣 1 - 3 分。

3.1.1.1.11 低值易耗品的使用、配置不合格的，1 周（7 个自然日）内发现两次，视情节严重程度扣 1 - 3 分。

3.1.1.2 响应配合方面

3.1.1.2.1 航班大面积延误启动应急预案 ,保洁单位没有积极配合机场启动三级、二级、一级应急响应保障 , 三级扣 5 分、二级扣 10 分、一级扣 20 分。

3.1.1.2.2 解除应急响应未按时间要求恢复正常状况的 , 每次视情节严重程度扣 1 - 5 分 ;

3.1.1.2.3 临时性特殊保障发生失误或保障不到位的 ,视情节严重程度扣 1 - 5 分。

3.1.1.2.4 因保洁公司原因导致发生环境污染事件的 ,视情节严重程度扣 1 - 10 分 ,且需保洁公司自行承担相关责任。

3.1.1.2.5 保洁公司应自觉遵守丽江机场安保、消防、服务等管理规定 , 发生违规时 , 每次视情节严重程度扣 1 - 10 分。

3.1.1.2.6 对职能部门检查工作干扰、不配合的 , 每次视情节严重程度扣 3 - 10 分。

3.1.1.2.7 未有效落实机场会议通知要求的 , 每次视情节严重程度扣 1 - 10 分。

3.1.1.2.8 未按照要求报送信息或报送信息有误的 , 每次视情节严重程度扣 1 - 5 分。

3.1.1.2.9 对丽江机场开具的整改要求未按时回复意见或不配合整改或整改不到位的 , 每次视情节严重程度扣 1 - 10 分。

3.1.1.2.10 针对保洁问题机场有关部门已做保洁提醒仍不行动或未在要求时间内到场处理的 , 每次视情节严重程度扣 1 - 10 分。

3.1.1.3 管理及人员方面

3.1.1.3.1 保洁公司没有按照丽江机场要求开展消防、空防等安全教育培训，导致发生安全责任事故的，每次视情节严重程度扣 3-20 分，严重者将追究法律责任。

3.1.1.3.2 保洁工作原因(包括但不限于违反保洁流程操作等)，发生影响机场保障运营或造成机场服务形象或声誉受损事件的，每次视情节严重程度扣 3-20 分，且保洁公司需自行承担相应责任。

3.1.1.3.3 由于保洁工作原因，导致“旅客意外伤害”(指旅客在机场候机楼由于外来的、剧烈的、非疾病等原因，如：因地面积水未及时清理或地面清洁剂等未冲洗干净或保洁工具存放不合理导致的滑倒摔跤、砸伤等，使旅客身体受到伤害的客观事件(不包括社会治安案件导致的伤害))的，每次视情节严重程度扣 1-20 分，保洁方需赔偿旅客相应损失并承担相应连带责任。

3.1.1.3.4 保洁公司未按合同要求配备足够数量的工作人员或工具设施的、每次视情节严重程度扣 1-20 分。

3.1.1.3.5 因保洁公司工作人员原因(包括但不限于未使用规范文明用语、不熟悉辖区保洁情况、服务态度生硬等)，产生投诉或反馈的，每次视情节严重程度扣 1-10 分。

3.1.1.3.6 保洁现场未采取有效安全措施、存在安全隐患或安全管理台账不合格的，每次视情节严重程度扣 1-10 分。

3.1.1.3.7 工作人员因违反作业规范流程要求，造成机场设施设备损坏的，每次视情节严重程度扣 1-20 分，实际损

失由保洁公司自行承担。

3.1.1.3.8 工作人员带违禁物品进场或者帮他人携带物品进入隔离区的，每次扣 10 分。

3.1.1.3.9 工作人员在工作期间捡拾到行李、邮件、货物等物品，私自吞没或丢弃不上交的，视情况严重性每次扣 1 至 10 分，产生后果由保洁公司自行承担。

3.1.1.3.10 保洁公司培训管理、人员管理及其他管理工作未按丽江机场要求做到的，每次视情节严重程度扣 1 - 10 分。

3.1.1.4 其他方面

3.1.1.4.1 上级单位检查发现卫生情况不达标提出批评整改的，每次视情节严重程度扣 1 - 10 分。

3.1.1.4.2 旅客满意度调查得分(包含但不仅限于 CAPES、ASQ 测评)或其他外聘第三方对保洁评价差或得分较上次有所下降的，每次视情节严重程度扣 1 - 10 分。

3.1.2 加分项

3.1.2.1 重点区域保洁质量较好的，每次视情况加 1 - 5 分。

3.1.2.2 机场及上级单位检查对保洁公司整体工作较认可的，每次视情况加 1 - 5 分。

3.1.2.3 保洁人员表现突出或保洁工作质量较好，受到机场领导、旅客或其他单位嘉奖表扬的，每次视情况加 1 - 10 分。

3.1.2.4 台账管理连续检查均质量较高的，每次视情况加

1-5分。

3.1.2.5 保洁人员在公共场合做好事、捡到遗失物品有收据或回单证明的，可考虑加分，由保洁单位按季度进行统计，丽江机场根据统计结果视情况加1-5分。

3.1.2.6 机场外聘第三方对保洁评价良好的，每次视情况加1-5分。

3.1.2.7 丽江机场提出帮助需求，保洁公司积极提供人力、物力支持，视情况加1-5分。

3.1.2.8 临时性特殊保障保洁公司配合度高、圆满完成任务的，视情况加1-5分。

3.1.2.9 日常管理中发现安全隐患或不安全事件及时告知机场、协助机场完成处置的，视情况每次加1-5分。

3.3 机坪区域保洁考核办法

3.3.1 扣分项

3.3.1.1 未按照停机坪保洁标准要求开展相应工作出现停机坪卫生情况不合格的（包括但不限于未对机坪及草坪中易飞扬物进行清理、机坪清扫过程中相关设备摆放不合理或垃圾清运设备放置不合理、机坪环境卫生日常监管工作不到位，无巡查或清扫记录等），每次视情节严重性扣1-10分。

3.3.1.2 停机坪出现环境卫生方面问题保洁公司没有在规定时间内及时有效处理或处理不到位的，每次视情节严重性扣1-10分。

3.3.1.3 保洁公司管理人员因未按照规定的时间巡查而发生停机坪保洁服务质量问题、安全事故等，每次视情节严

重性扣 1 - 10 分。

3.3.1.4 机坪卫生清理过程中,未按照丽江机场机坪管理部门通知撤离或不听从机场管理部门的相关要求,每次视情节严重性扣 1 - 10 分。

3.3.1.5 保洁公司培训管理、人员管理及其他管理工作未按丽江机场要求做到的(包括但不限于未对保洁人员开展定期培训或培训记录不健全或工作人员对基本安全知识掌握不全面、保洁人员开展机坪清洁工作过程中未穿戴反光背心等),每次视情节严重程度扣 1 - 10 分。

3.3.2 加分项

3.3.2.1 按照机坪清洁服务标准开展相应工作,各项工作完成较好,获得机场领导、机坪监管部门或其他单位嘉奖表扬的每次视情况加 1 - 5 分。

3.3.2.2 人员培训记录、机坪清扫记录及日常巡视检查记录质量较好的,每次视情况加 1 - 5 分。

3.3.2.3 发现机坪运行安全隐患并及时上报或协助机场进行相关的处理,视情况加 2 - 5 分。

3.3.2.4 保洁员捡到遗失物品有收据或回单证明的,可考虑加分,由保洁单位按季度进行统计,丽江机场根据统计结果视情况加 1 - 5。

3.3.2.5 保洁公司积极配合机场机坪管理部门开展相关工作得到认可的,视情况加 1 - 5 分。

3.4 客舱清洁考核办法

3.4.1 扣分项

3.4.1.1 航空公司对机场客舱清洁保洁有效投诉，每次扣 3 分。

3.4.1.2 客舱保洁不及时，导致航班延误的，每次视情节严重程度扣 3-10 分。

3.4.1.3 根据航空公司反馈，出现客舱保洁不达标准的，每次视情节严重程度扣 1-5 分。

3.4.1.4 客舱清洁人员安排不合理，通知事宜传达不到位的，每次视情节严重程度扣 1-5 分。

3.4.1.5 客舱清洁人员工作过程中出现损坏客舱设施设备的，每次视情节严重程度扣 1-10 分。

3.4.1.6 工作过程中未穿戴反光背心的，每次视情节及产生后果严重程度扣 1-10 分。

3.4.1.7 客舱垃圾处理不当，出现客舱垃圾散落机坪情况，每次视情节严重程度扣 1-5 分。

3.4.1.8 影响其他航空器或设备正常运行的，每次视情节及产生后果严重程度扣 3-10 分。

3.4.2 加分项

3.4.2.1 获得航空公司或机组人员表扬的，视情况加 1-5 分。

3.4.2.2 经检查各项清洁工作符合标准、完成较好的，视情况加 1-5 分。

3.4.2.3 保洁员捡到遗失物品有收据或回单证明的，可考虑加分，由保洁单位按季度进行统计，丽江机场根据统计结果视情况加 1-5。

3.5 机场行李推车监管考核办法

3.5.1 扣分项

3.5.1.1 未对各区域行李推车进行合理分配或行李推车回收不及时，导致部分区域行李推车使用紧缺的，每次视情况严重性扣 1 - 5 分。

3.5.1.2 公共区域较少数量行李推车回收不及时，每天发现 3 次以上，视情况严重性扣 1 - 5 分。

3.5.1.3 行李推车损坏，合作单位未及时进行修理或行李推车监管不到位，出现行李推车遗失超总量 2% 的，视情况严重性扣 1 - 5 分。

3.5.1.4 出现行李推车相关责任投诉的，视情节严重性扣 1 - 5 分。

3.5.1.5 因保洁公司行李推车管理不到位或不规范等原因出现影响机场运行流程或对旅客办理登机牌、安检等造成一定的影响，或撞坏机场设施设备或导致旅客受伤等情况，视情节严重性每次扣 1 - 10 分，所造成损失及后果均由保洁公司自行承担。

3.5.1.6 未按照要求对行李推车进行清洁和消毒的，每次视情节严重性扣 1 - 5 分。

3.5.1.7 未按照要求定期对行李推车进行清点和统计或未及时向机场提出行李推车增加建议和要求的，视产生后果严重程度每次扣 1 - 10 分。

3.5.1.8 其他未按照行李推车管理标准要求做到行李推车管理项目合格、达标的或出现问题保洁公司没有在规定时间内

间内完成或处理问题的，视情况严重性扣 1 - 5 分。

3.5.2 加分项

3.5.2.1 按照行李推车业务标准各项工作完成较好的，每次视情况加 1 - 5 分。

3.5.2.2 行李推车回收及时，行李推车整体卫生情况较好，每次视情况加 1 - 5 分。

3.5.2.3 能及时反馈行李推车存在的问题，并提出妥善解决方案，每次视情况加 1 - 5 分。